故障排除
ONTAP 9

NetApp
February 12, 2026

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/zh-cn/ontap/system-admin/troubleshoot-autosupport-messages-not-received-task.html on February 12, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

目录

故障排除 1
未收到消息时对ONTAP AutoSupport进行故障排除 1
对通过HTTPS传送ONTAP AutoSupport消息进行故障排除 2
对通过SMTP传送ONTAP AutoSupport消息进行故障排除 4
对ONTAP AutoSupport子系统进行故障排除 6

故障排除

未收到消息时对ONTAP AutoSupport进行故障排除

如果系统未发送 AutoSupport 消息，您可以确定这是因为 AutoSupport 无法生成消息还是无法传送消息。

步骤

1. 使用检查消息的传送状态 `system node autosupport history show` 命令：
2. 读取状态。

此状态	表示
正在初始化	收集过程正在启动。如果此状态为临时状态，则一切正常。但是，如果此状态仍然存在，则会显示问题描述。
收集失败	AutoSupport 无法在 spool 目录中创建 AutoSupport 内容。您可以输入来查看AutoSupport尝试收集的内容 `system node autosupport history show -detail` 命令：
正在收集	AutoSupport 正在收集 AutoSupport 内容。您可以输入来查看AutoSupport收集的内容 `system node autosupport manifest show` 命令：
已排队	AutoSupport 消息已排队等待传送，但尚未传送。
正在传输	AutoSupport 当前正在传送消息。
已成功发送	AutoSupport 已成功传送消息。您可以输入来了解AutoSupport将消息传送到何处 `system node autosupport history show -delivery` 命令：
忽略	AutoSupport 没有消息的目标。您可以输入来查看交付详细信息 `system node autosupport history show -delivery` 命令：
已重新排队	AutoSupport 尝试传送消息，但尝试失败。因此， AutoSupport 会将消息重新置于传送队列中，以便再次尝试发送。您可以输入来查看此错误 `system node autosupport history show` 命令：
传输失败	AutoSupport 无法传送消息达到指定次数，并停止尝试传送消息。您可以输入来查看此错误 `system node autosupport history show` 命令：
OnDemand —忽略	已成功处理此 AutoSupport 消息，但 AutoSupport OnDemand 服务选择忽略此消息。

3. 执行以下操作之一：

的状态	执行此操作 ...
初始化或收集失败	请联系NetApp支持部门、因为AutoSupport 无法生成消息。请参阅以下知识库文章： "AutoSupport is failing to deliver：状态停留在initializing状态"
忽略，重新排队或传输失败	检查是否已为目标正确配置 SMTP ， HTTP 或 HTTPS ，因为 AutoSupport 无法传送消息。

对通过HTTPS传送ONTAP AutoSupport消息进行故障排除

如果系统未发送预期的AutoSupport消息、并且您使用的是HTTPS或自动更新功能不起作用、则可以检查多项设置来解决此问题。

开始之前

您应已确认基本网络连接和 DNS 查找：

- 您的节点管理 LIF 必须处于运行和管理状态。
- 您必须能够从集群管理 LIF （而不是任何节点上的 LIF ）对同一子网上运行正常的主机执行 ping 操作。
- 您必须能够从集群管理 LIF 对子网以外正在运行的主机执行 ping 操作。
- 您必须能够使用主机的名称（而不是 IP 地址）从集群管理 LIF 对子网外正常运行的主机执行 ping 操作。

关于此任务

如果您已确定 AutoSupport 可以生成消息，但无法通过 HTTPS 传送消息，则可以执行以下步骤。

如果您遇到错误或无法完成此操作步骤中的某个步骤，请先确定并解决此问题，然后再继续执行下一步。

步骤

1. 显示 AutoSupport 子系统的详细状态：

   ```
   system node autosupport check show-details
   ```

   其中包括通过发送测试消息来验证与 AutoSupport 目标的连接，并提供 AutoSupport 配置设置中可能出现的错误列表。

2. 验证节点管理 LIF 的状态：

   ```
   network interface show -home-node local -role node-mgmt -fields
   vserver,lif,status-oper,status-admin,address,role
   ```

`status-oper`和 `status-admin`字段应返回 `up`。有关的详细信息 `up`，请参见link:https://docs.netapp.com/us-en/ontap-cli/up.html["ONTAP 命令参考"^]。

3. 记录 SVM 名称， LIF 名称和 LIF IP 地址，以供日后使用。
4. 确保已启用并正确配置 DNS：

```
vserver services name-service dns show
```

5. 解决 AutoSupport 消息返回的任何错误：

```
system node autosupport history show -node * -fields node,seq-
num,destination,last-update,status,error
```

有关对返回的任何错误进行故障排除的帮助，请参阅"《ONTAP AutoSupport (传输HTTPS和HTTP)解决指南》"。

6. 确认集群可以成功访问所需的服务器和 Internet：
   a. `network traceroute -lif node-management_LIF -destination DNS server`
   b. `network traceroute -lif node_management_LIF -destination support.netapp.com`

      地址 `support.netapp.com` 自身不响应ping/traceroute、但每跳信息非常重要。

   c. `system node autosupport show -fields proxy-url`
   d. `network traceroute -node node_management_LIF -destination proxy_url`

如果其中任一路由无法正常运行、请使用大多数第三方网络客户端上的或 `tracert`实用程序、从与集群位于同一子网上的正常运行主机尝试相同的路由 `traceroute`。然后、您可以确定问题出在网络配置还是集群配置上。有关的详细信息 `network traceroute`，请参见"ONTAP 命令参考"。

7. 如果您对 AutoSupport 传输协议使用 HTTPS ，请确保 HTTPS 流量可以退出您的网络：
   a. 在与集群管理 LIF 相同的子网上配置 Web 客户端。

      确保所有配置参数的值与 AutoSupport 配置的值相同，包括使用相同的代理服务器，用户名，密码和端口。

   b. 访问 `https://support.netapp.com` 使用Web客户端。

      该访问应该会成功。如果没有，请确保所有防火墙都已正确配置以允许 HTTPS 和 DNS 流量，并且代理服务器已正确配置。有关为 support.netapp.com 配置静态名称解析的更多信息，请参阅"NetApp知识库：如何在ONTAP中为 support.netapp.com 添加 HOST 条目？"

8. 从ONTAP 9.10.1开始、如果启用了自动更新、请确保与以下附加URL建立HTTPS连接：

- https://support-sg-naeast.netapp.com
- https://support-sg-nawest.netapp.com

对通过SMTP传送ONTAP AutoSupport消息进行故障排除

如果系统无法通过 SMTP 传送 AutoSupport 消息，您可以检查多项设置来解决此问题。

开始之前

您应已确认基本网络连接和 DNS 查找：

- 您的节点管理 LIF 必须处于运行和管理状态。
- 您必须能够从集群管理 LIF （而不是任何节点上的 LIF ）对同一子网上运行正常的主机执行 ping 操作。
- 您必须能够从集群管理 LIF 对子网以外正在运行的主机执行 ping 操作。
- 您必须能够使用主机的名称（而不是 IP 地址）从集群管理 LIF 对子网外正常运行的主机执行 ping 操作。

关于此任务

如果您已确定 AutoSupport 可以生成消息，但无法通过 SMTP 传送消息，则可以执行以下步骤。

如果您遇到错误或无法完成此操作步骤中的某个步骤，请先确定并解决此问题，然后再继续执行下一步。

除非另有说明，否则所有命令均在 ONTAP 命令行界面中输入。

步骤

1. 验证节点管理 LIF 的状态：

   network interface show -home-node local -role node-mgmt -fields vserver,lif,status-oper,status-admin,address,role

   `status-oper`和 `status-admin`字段应返回 `up`。有关的详细信息 `up`，请参见link:https://docs.netapp.com/us-en/ontap-cli/up.html["ONTAP命令参考"^]。

2. 记录 SVM 名称， LIF 名称和 LIF IP 地址，以供日后使用。
3. 确保已启用并正确配置 DNS ：

   vserver services name-service dns show

4. 显示配置为由 AutoSupport 使用的所有服务器：

   system node autosupport show -fields mail-hosts

   记录显示的所有服务器名称。

5. 对于上一步显示的每个服务器、和 `support.netapp.com`下，确保节点可以访问服务器或URL：

   network traceroute -node local -destination *server_name*

如果其中任何一条路由无法正常运行，请使用大多数第三方网络客户端上的 "`traceroute` " 或 "`tracert` " 实用程序，尝试从与集群位于同一子网上且正常运行的主机执行相同的路由。这有助于您确定问题描述是位于网络配置还是集群配置中。

6. 登录到指定为邮件主机的主机，并确保它可以处理 SMTP 请求：

   netstat -aAn|grep 25

   25 是侦听器SMTP端口号。

   此时将显示类似于以下文本的消息：

   ```
   ff64878c tcp        0      0  *.25    *.*    LISTEN.
   ```

7. 从其他某个主机上，使用邮件主机的 SMTP 端口打开 Telnet 会话：

   telnet *mailhost* 25

   此时将显示类似于以下文本的消息：

   ```
   220 filer.yourco.com Sendmail 4.1/SMI-4.1 ready at Thu, 30 Nov 2014
   10:49:04 PST
   ```

8. 在 telnet 提示符处，确保可以从邮件主机中继消息：

   HELO *domain_name*

   MAIL FROM: *your_email_address*

   RCPT TO: autosupport@netapp.com

   domain_name 是网络的域名。

   如果返回一个错误，指出中继被拒绝，则邮件主机上不会启用中继。请与系统管理员联系。

9. 在 telnet 提示符处，发送一条测试消息：

   DATA

   SUBJECT: TESTING THIS IS A TEST

   .

   请确保在一行中单独输入最后一个句点（ . ）。句点向邮件主机指示消息已完成。

   如果返回错误，则表示未正确配置邮件主机。请与系统管理员联系。

10. 从 ONTAP 命令行界面，将 AutoSupport 测试消息发送到您有权访问的可信电子邮件地址：

```
system node autosupport invoke -node local -type test
```

11. 查找尝试的序列号：

    ```
    system node autosupport history show -node local -destination smtp
    ```

    根据时间戳查找尝试的序列号。这可能是最近一次尝试。

12. 显示测试消息尝试的错误：

    ```
    system node autosupport history show -node local -seq-num seq_num -fields
    error
    ```

    如果显示的错误为 `Login denied`，则SMTP服务器不接受来自集群管理LIF的发送请求。如果您不想更改为使用 HTTPS 作为传输协议，请与站点网络管理员联系，以配置 SMTP 网关以处理此问题描述。

    如果此测试成功，但发送到 mailto： autosupport@netapp.com 的同一消息未成功，请确保在所有 SMTP 邮件主机上启用 SMTP 中继，或者使用 HTTPS 作为传输协议。

    如果即使将消息发送到本地管理的电子邮件帐户也不成功，请确认 SMTP 服务器已配置为转发具有以下两个特征的附件：

    - "`7z` " 后缀
    - "`application/x-7x-compressed` " MIME 类型。

对ONTAP AutoSupport子系统进行故障排除

。 `system node check show` 可以使用命令验证与AutoSupport配置和交付相关的任何问题并对其进行故障排除。

步骤

1. 使用以下命令显示 AutoSupport 子系统的状态。

使用此命令 ...	要执行此操作 ...
`system node autosupport check show`	显示AutoSupport子系统的整体状态、例如AutoSupport HTTPS目标、AutoSupport SMTP目标、AutoSupport OnDemand服务器和AutoSupport配置的状态
`system node autosupport check show-details`	显示 AutoSupport 子系统的详细状态，例如错误的详细说明和更正操作

版权信息

版权所有 © 2026 NetApp, Inc.。保留所有权利。中国印刷。未经版权所有者事先书面许可，本文档中受版权保护的任何部分不得以任何形式或通过任何手段（图片、电子或机械方式，包括影印、录音、录像或存储在电子检索系统中）进行复制。

从受版权保护的 NetApp 资料派生的软件受以下许可和免责声明的约束：

本软件由 NetApp 按“原样”提供，不含任何明示或暗示担保，包括但不限于适销性以及针对特定用途的适用性的隐含担保，特此声明不承担任何责任。在任何情况下，对于因使用本软件而以任何方式造成的任何直接性、间接性、偶然性、特殊性、惩罚性或后果性损失（包括但不限于购买替代商品或服务；使用、数据或利润方面的损失；或者业务中断），无论原因如何以及基于何种责任理论，无论出于合同、严格责任或侵权行为（包括疏忽或其他行为），NetApp 均不承担责任，即使已被告知存在上述损失的可能性。

NetApp 保留在不另行通知的情况下随时对本文档所述的任何产品进行更改的权利。除非 NetApp 以书面形式明确同意，否则 NetApp 不承担因使用本文档所述产品而产生的任何责任或义务。使用或购买本产品不表示获得 NetApp 的任何专利权、商标权或任何其他知识产权许可。

本手册中描述的产品可能受一项或多项美国专利、外国专利或正在申请的专利的保护。

有限权利说明：政府使用、复制或公开本文档受 DFARS 252.227-7013（2014 年 2 月）和 FAR 52.227-19（2007 年 12 月）中“技术数据权利 — 非商用”条款第 (b)(3) 条规定的限制条件的约束。

本文档中所含数据与商业产品和/或商业服务（定义见 FAR 2.101）相关，属于 NetApp, Inc. 的专有信息。根据本协议提供的所有 NetApp 技术数据和计算机软件具有商业性质，并完全由私人出资开发。 美国政府对这些数据的使用权具有非排他性、全球性、受限且不可撤销的许可，该许可既不可转让，也不可再许可，但仅限在与交付数据所依据的美国政府合同有关且受合同支持的情况下使用。除本文档规定的情形外，未经 NetApp, Inc. 事先书面批准，不得使用、披露、复制、修改、操作或显示这些数据。美国政府对国防部的授权仅限于 DFARS 的第 252.227-7015(b)（2014 年 2 月）条款中明确的权利。

商标信息

NetApp、NetApp 标识和 http://www.netapp.com/TM 上所列的商标是 NetApp, Inc. 的商标。其他公司和产品名称可能是其各自所有者的商标。